

住民の皆さんのための

高齢者等の 見守りガイドブック



「お元気ですか」「おたがいさま」で“おかげさま”
～『人つながる すみだ』を活かして～



墨田区



はじめに

高齢化が急速に進展する中、令和4年に墨田区が実施した将来人口推計によると、2065（令和47）年には、区の65歳以上の人口は令和3年より3万6千人以上増加する見込みです。また、地域には、認知症の方、障害のある方、一人で家族の介護をされている方、生活に困窮している方など、何らかのサポートを必要とする方も暮らしています。

多くの方はできる限り住み慣れた地域や自宅で暮らし続けることを望んでいますが、地域社会や家族関係が大きく変化する中、医療や介護などの公的サービスだけで地域生活を支えることは困難です。今後は、様々なサービスの組合せや、地域での支え合いにより複層的に支えていく体制の構築を一層進めていく必要があります。

その中でも地域の力で支え、異変に早期に気づき、命を守る仕組みである「見守り」は、高齢者が安心して在宅生活を継続していく上での基盤となるものです。現在、見守り活動については地域の実情に応じて様々な取組が行われており、墨田区においても、地域包括支援センター（墨田区では「高齢者支援総合センター」と呼称）や高齢者みまもり相談室と地域の皆さんが連携し、見守り活動を行っています。

本書はこれらの取組の更なる充実に向け、住民の皆様が地域で効果的な見守り活動を行えるよう、ガイドブックとしてまとめたものです。本書を活用し、誰もが安心していつまでも住み続けることのできる地域社会づくりにご協力いただけますと幸いです。

令和6年10月

墨田区福祉保健部高齢者福祉課

目 次

1	なぜ、今、見守りが必要なのでしょうか	1
2	見守りの対象はどのような人でしょうか	2
3	見守りはどのように行われているのでしょうか	3
	(1)見守りの方法	3
	(2)見守りと監視の違い	7
	(3)孤立しがちな方とは?	7
4	スマートフォン等の活用	10
5	見守り合うために、まずできること	12
	(1)見守り活動は、どのような流れで行われるのでしょうか	12
	(2)まずは“異変への気付き”から	13
	(3)異変に気付いた際の相談先は?	14
6	見守り活動を始めてみませんか?	17
	(1)様々なネットワークで見守り活動が行われています	17
	(2)「地域住民がつくるネットワーク」とは?	18
	(3)さあ、皆さんも見守り活動を始めてみましょう!	18
7	地域で見守り活動を行うには	20
	(1)日常の活動を見守り活動につなげましょう	20
	(2)見守りが必要な人を確認しましょう	21
	(3)住民の皆さんが集まる場所を作りましょう	21
	(4)住民の皆さん同士の見守り合いによる活動を行いましょう	23
	(5)緊急時の対応方法を決めておきましょう	23
	(6)民間事業者等による見守り活動への協力	26
8	個人情報の取扱いについて	27
	(1)見守り活動における個人情報の重要性	27
	(2)個人情報とは	27
	(3)個人情報取扱いの基本ルール	27
	(4)個人情報の管理方法	29
	(5)見守り活動での個人情報の共有に関するQ&A	31

1 なぜ、今、見守りが必要なのでしょう

日本の少子高齢化は、世界でも例を見ないスピードで進んでいます。墨田区では、2065（令和47）年には、区民の38.2%が65歳以上の高齢者となることを見込まれています。（令和4年墨田区基本計画より）

急速な高齢化に伴い、一人暮らし高齢者や認知症の症状のある高齢者が増えていくことが予測され、こうした方々は、地域から孤立しやすい状況にあります。

また近年は、高齢者や障害者を介護する世帯が家族ごと「孤立死」するケースも出てきており、孤立は一人暮らしに限った問題ではありません。

かつては、「向こう三軒両隣」といった濃密な近隣関係の中で、気遣い合いや気付き合いが行われてきました。しかし、高度経済成長期を経て、地域におけるつながりの減少や家族関係の多様化が進み、地域の支え合い機能が低下しつつあります。2020（令和2）年からの新型コロナウイルス感染症の流行により、対面でのコミュニケーションが困難になり、地域のつながりや支え合い、高齢者の見守りに大きな影響を及ぼしています。

こうした中、医療や介護などの公的サービスだけではなく、住民同士がさりげなく気遣い合い、困ったときに遠慮なく助けを頼めるような地域社会づくりがますます重要となっています。そのためには、地域の誰もが他人事ではなく自分事として、見守りに関わる意識を持つことが大切です。

地域で暮らす誰もが、同じ立場で互いに助け合う関係性の中で、見守りが行われることで、共に支え合いながら、安心していつまでも住み続けることのできる地域社会づくりにつながります。

2

見守りの対象はどのような人でしょうか

見守りの対象者は、近年、以下のように変化してきています。見守りの対象者を見守りのネットワークにつなげていくためには、専門機関の他、地域の住民等、多くのさまざまな立場からの視点、機会を利用して、見守りを行っていくことが重要です。

<見守りの対象者数の増加>

見守りは主に一人暮らしの高齢者、高齢者のみの世帯、日中独居の高齢者、認知症の方などが対象です。認知症の方は、その症状により、人とのコミュニケーションを取ることが難しい等の理由で孤立しやすくなります。認知症の方を介護している家族も、誰にも相談できず、介護の負担を抱え込んでいる場合があり、家族の方を含めた孤立防止が必要です。

また、複数人世帯でも孤立する危険性があります。老老介護を行っている高齢の二人暮らし世帯、高齢の親と障害のある子どもの世帯などで、地域から孤立している場合、介護や世話をしていた一方の方が病気等で倒れて亡くなられた後、介護が必要な方もお亡くなりになるという事例があります。複数人で暮らしている世帯であっても、課題を抱えながら孤立していないか、地域で見守っていく視点が重要です。

また、元気に暮らしている方でも、病気や転倒、身近な人の不幸、人間関係のトラブル等をきっかけに心身の状態が変化することがあります。普段からお互いに気に掛け合うことが大切です。

<見守りの対象者の拡大・把握の困難化>

近年の新型コロナウイルス感染症の流行下において、外出機会が減少し、フレイル(*)が進行してしまう場合や、引きこもり気味になってしまうなど、見守りの対象者は拡大し、また、見守りが必要な人の把握を従来よりも難しくしています。

そのため、住民の見守りへの参加や日常生活の場での、日頃のコミュニケーションを通じた緩やかな見守りがますます重要になってくると言えるでしょう。また、見守りが必要な人が家族や地域の中にいることを、遠慮せず周りに伝えられる環境づくりも重要です。

※ 年齢とともに心身の活力が低下して、要介護状態となるリスクが高い状態

<近隣住民に見守られること等に拒否感のある人・地縁のない人>

見守られること等に拒否感のある人や、地縁のない人を見守りのネットワークにつなげることも重要です。

そのためには、本人やその家族、友人などに、墨田区の救急通報システムや民間の見守りサービス、高齢者支援総合センターや高齢者みまもり相談室等の専門機関を周知し、地縁に頼らない選択肢を示していくことも有効です。

3 見守りはどのように行われているのでしょうか

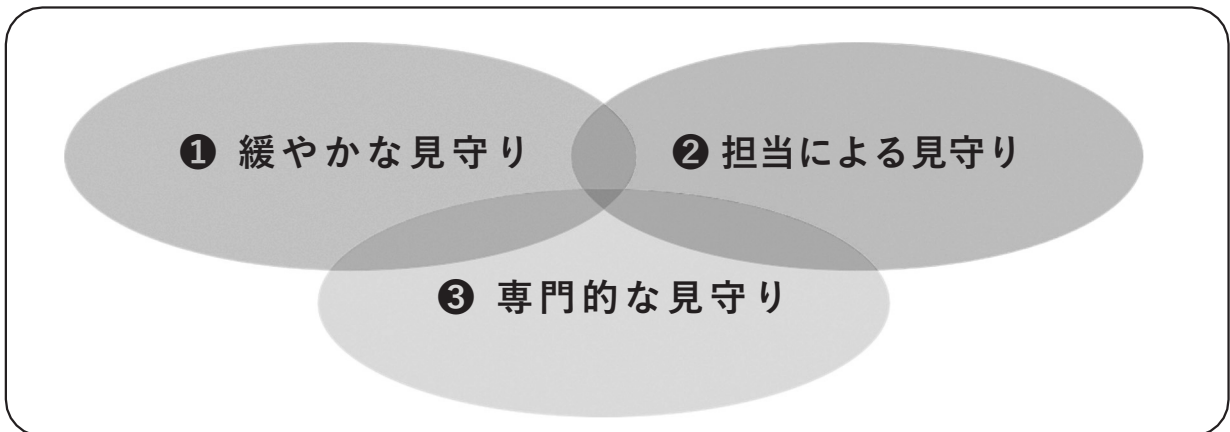
(1) 見守りの方法

現在、地域で行われている見守りには、大きく分けて、「①緩やかな見守り」、「②担当による見守り」、「③専門的な見守り」の三つがあります。これらがそれぞれの長所を生かして、相互に機能を分担、補完し合っています。見守りが必要な人の状況（持病をお持ちの方などリスクの有無、地縁の有無等）に合わせて、様々な組合せで行われます。

見守りの手段として、訪問等、対面での見守りの他、電話や手紙などを利用した非対面での見守りを併用することも有効です。

また、スマートフォン等が高齢者にも普及してきていることを踏まえ、Eメール、メッセージアプリや SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）などを、非対面での見守りや、日頃のつながりづくりに積極的に活用していくことも重要です。

■ 見守りの方法 ■



① 緩やかな見守り

< 緩やかな見守りとは >

緩やかな見守りは、地域住民の皆さんや民間事業者など地域の様々な方々が、日々の生活や業務の中で、幅広い人を対象として「いつもと違う」「何かおかしい」と感じる人がいたら、可能な範囲でサポートをしたり、見守りをしている団体や高齢者支援総合センター、高齢者みまもり相談室等の専門機関に共有・連絡・相談するなど、地域で緩やかに行うさりげない見守り活動です。小学生から高齢者の方自身まで、あらゆる世代の方が、自らの生活の中で負担のない範囲で行えることが特徴です。

支援を拒否している人や、少し気掛かりな人など、専門機関による定期的な訪問が難しい方又は比較的リスクの少ない人を、地域の幅広い「気付き」で、さりげなく見守ることができます。

また、見守りが必要な方が増加する中、見守りのすそ野を広げていくためにも緩やかな見守りは、今まで以上に重要性が高まっています。

< 緩やかな見守りの方法 >

緩やかな見守りには、日常生活でのコミュニケーションが有効です。日常生活を送る中で、住民同士が互いにさりげなく気遣い合い、見守り合う関係を作ることや、仲間と集い、趣味サークルやボランティア活動に参加するなど、社会と関わることも緩やかな見守りにつながります。

日常生活等でのコミュニケーションは対面に限るものではなく、電話や手紙、Eメールの他、近年高齢者にも普及してきている、メッセージアプリやSNSといった手段も有効です。

● 緩やかな見守りの例 ●

- ・ 地域の皆さんが、散歩や買物、お祭り等のイベントなどの際に、不特定の人や住宅をさりげなく気に留める見守り
- ・ 近所の住民が、「郵便受けに新聞や郵便物がたまっていないか」「数日、家の中の明かりがついたままになっていないか」など、外部からさりげなく確認する見守り
- ・ 行政と協定を結んだライフライン事業者や民間事業者が日常業務の中で行う見守り
- ・ 仲間と集い、交流の場や、趣味のサークル、ボランティア活動に参加するなど、高齢者自らが社会に関わり、生きがいを見つけることにより実現する見守り
- ・ 趣味のサークルやボランティア活動において、欠席がちなメンバーに電話や手紙等の手段で近況を聞くなどの連絡を取ることにによる見守り
- ・ 電話や手紙、Eメール、メッセージアプリやSNSを利用した交流による見守り等

事例

●生活支援コーディネーターが関わった事例

～ガレージで楽しいおしゃべり会「お互い歳を取ったね！元気でいよう！」～

立花三丁目「お茶のみ会」の取組

お茶のみ会防災ウォーキングの参加高齢者の「久しぶりに皆に会い、話ができ嬉しかった」という声をきっかけに、生活支援コーディネーターの提案と民生委員・児童委員の協力により、2022（令和4）年6月に個人宅ガレージを利用して「お茶のみ会」が立ち上がりました。庭の花々を眺めながら、懐かしい思い出話、お花見の散歩や折り紙、認知症についての講話等を行っています。屋外のため、暑さ寒さに配慮して無理のない時期に行っています。難聴の方には隣で話を伝え、話の輪に入れるようにしています。生活支援コーディネーターがチラシを作り、民生委員・児童委員がラジオ体操等で配布して声掛けをしています。

「〇〇さん、最近見かけないけど元気かしら？」
「この前、スーパーで見かけたわよ」、「〇〇さんは、庭のお花もきれいに手入れしていて元気そうだね」
「〇〇さんはよく散歩しているのを見かけるわ」といったやり取りの中で、近隣住民のさりげない見守りが行われています。
(ぶんか高齢者みまもり相談室)



事例

●集合住宅の好事例

～向こう三軒両隣り！ 互いに声かけあって、今日も元気で！～

横川五丁目東部町会みまわりグループの取組

町会の高齢化と孤独死の発生・東日本大震災をきっかけに『向こう三軒両隣り！互いに声かけあって、今日も元気で！』を合言葉に「みまわりグループ」が発足されました。70歳以上の方を対象として、「家族同居」など見回りが不要な方以外は名簿を作成し、訪問しています。運営は、町会役員とボランティアメンバーが担い、訪問結果の報告及び勉強会を実施しています。勉強会はなりひら高齢者みまもり相談室と協力し行っています。みまわりグループとみまもり相談室との距離が近くなり、ちょっとした“気づき”の報告や、素早い対応に繋がっています。実際町会では孤独死や、対応が困難な事例が少なくなっています。

また、みまわり活動とともに立ち上げた「えがお体操教室」は感染対策を十分に行い、コロナ渦でもほとんど休むことなく続けてきました。参加者同士で「今日は〇〇さんが来ていない」等の気づきが増え、互いに声をかけあう関係を築けています。最近では、年に一度体力測定会も実施しています。筋力が年々上がっている方も多く、体操を継続することの大切さを実感しています。

10年活動を続けてきたため、みまわりグループの認知度や町会としての団結力も高まりました。「継続は力なり」ですね。(なりひら高齢者みまもり相談室)

② 担当による見守り

<担当による見守りとは>

担当による見守りは、民生委員・児童委員、町会・自治会、老人クラブ、住民ボランティア等が担当と役割を決めて訪問等による見守りを行い、見守りの対象者について可能な範囲でサポートしたり、見守りの専門機関等に相談・連絡する見守り活動です。

定期的な安否確認や声掛けが必要な人を見守るために有効な見守り手法です。

<担当による見守りの方法>

担当による見守りの体制は、1対1で対象者を決めて行う方法、複数人でチームを組み、交替で見守る方法などが考えられます。

1対1の見守りは、毎回同じ担当者が訪問等をするため、時間を掛けて信頼関係を構築することが可能であり、人との関わりが苦手な方などに効果的です。チームを組み交替で訪問する見守りは、見守られる側に、複数人から見守られているという安心感を与えるとともに、見守る側も複数の目による気付きを得ることが可能になり、また、一人で課題を抱え込むことがなく、見守る側に参加する人の負担を分散できる利点があります。

担当による見守りを行っている団体等は、見守り活動を行っていることを可能な範囲で公表・周知し、地域の人々の「緩やかな見守り」により発見された、見守りの必要な人の情報が集まるようにできると、より幅広い見守りが可能となります。



「お元気ですか？」の声掛け

■ 担当による見守りの例 ■

- ・ 民生委員・児童委員や住民ボランティアによる1対1の見守り
- ・ 老人クラブの友愛訪問活動
- ・ 団地の住民が「両隣を見守る」活動
- ・ 電話や手紙、Eメール、メッセージアプリやSNSを利用した定期的な連絡等による見守り等

③ 専門的な見守り

<専門的な見守りとは>

専門的な見守りは、高齢者支援総合センターや高齢者みまもり相談室等の専門機関が、アウトリーチ(※)や、地域の人による緩やかな見守り、担当による見守り等により発見された見守りを必要とする人のうち、主に、支援の拒否、家族による虐待、認知症など、困難な課題を抱えている高齢者等を対象として、専門的な知識・技術を生かして行う見守りです。必要に応じて、行政、介護サービス、医療などの関係機関につながります。あわせて、見守りが必要な人に気づきやすい地域づくりを行います。

※高齢者が住む地域や自宅に出向き、必要な情報収集や支援を行うこと



来所による相談

<専門的な見守りの方法>

見守りの必要な人に気づきやすい、地域の緩やかな見守りのネットワークを発達させていくためには、電話や手紙、Eメールの他、メッセージアプリやSNSの活用も有効です。

見守りを第一の目的としてはいない、地域でのイベントや、日常的な交流の場、趣味のサークル・教室、ボランティア活動などは、見守りのネットワークに繋がりにくい人と接点を持てる機会でもあります。こうしたイベント等を見守りの場として活用していくことも重要です。

訪問のほか、連絡手段として、電話や手紙、Eメール、メッセージアプリやSNSを利用することや、救急通報システムや生活リズムセンサーなどの機器、ICT機器を活用した見守りを組み合わせることで、24時間365日の安全・安心の確保に大きな効果を発揮します。

(2) 見守りと監視の違い

地域住民の皆さんが、ほどよい近所付き合いの中で、声を掛けたり、気に掛けたりすることも、十分に見守りとなります。訪問して様子を伺う、定期的に地域を巡回して異変がないか確認するなど見守り活動ですが、日常生活の中で少し気にするだけでも、緩やかな見守りにつながります。

気を付けなければならないのは、こうした活動を通じて、見守る人、見守られる人という監視の関係となってしまう、個人の自由や生活を阻害してしまうことです。あくまで、さりげなく、お互いに気遣い合う関係を地域でつくっていきましょう。

(3) 孤立しがちな方とは？

地域には、人との関わりがほとんどなく、孤立した生活を送っている方がいます。こうした方の中には、必要な手助けや支援を受けずに暮らしている人もおり、病気で倒れても誰にも気付いてもらえず、孤立死する危険性も抱えています。見守りは、主にこのような方々やこのような状況になるリスクのある方を支える活動です。

孤立しがちな方とは、どのような方なのでしょうか。

人との関わりを好まないように見える方

挨拶をしても反応が無かったり、近所付き合いを一切しない方は、一見、人との関わりを好まず、地域との関係を自ら閉ざしているように見えます。確かに、人と関わるのが苦手、わずらわしいと感じる性格の方もいるでしょう。

しかし、実は、家族や友人など大切な人を亡くして気持ちが沈んでいる、身体を動かすのが辛くなってきたなど、何らかの理由が複雑に絡み合い、人と関わる意欲をなくしている場合があります。周囲がその方に関心を持ち適切に関わることで、孤立を防ぐことが重要となります。

一人で暮らしている方

高齢の方の中には、加齢に伴う身体機能の低下や痛み、疾病などにより、外に出ることが面倒、苦痛に感じるようになり、家に閉じこもりがちになる方もいます。特に、一人暮らしの方だと、同居している家族等を通じた付き合いもないため、人と関わるのが少なくなり、地域から孤立してしまう危険性が高まります。

また、男性は女性と比較して、近所付き合いをしてこなかった方も多く、一人暮らしの男性は、より地域から孤立しやすい傾向にあります。

孤立死は一人暮らしの中年男性でも起きています。町内会、サロン等の地域の活動へ誘う等孤立化の防止に向けた取組が重要になります。

認知症の方

認知症の方は、その症状により、人とコミュニケーションを取ることが難しい、行政サービスについて理解できないなどの理由で、孤立しやすくなります。そのため、周囲の人が認知症への理解を深め、地域で孤立しないように関わり、必要な支援へとつなげていくことが重要となります。

また、認知症の方を介護している家族は、誰にも相談できず、介護の負担を抱え込んでいる場合があります。家族の方も含めた孤立防止が必要です。認知症の方が家族の中にいることを、日頃のコミュニケーションを通じて周りに伝えられる環境づくりが重要です。(15, 16 ページ参照)

複数人世帯でも孤立する危険性

一人暮らしの高齢者に限らず、子供や障害のある方など複数人が暮らす世帯でも、孤立死してしまうということが起きています。

例えば、老老介護を行っている高齢の二人暮らし世帯、高齢の親と障害のある子供の世帯などで、地域から孤立している場合、介護や世話をしていた一方の方が病気等で倒れて亡くなられた後、寝たきりや認知症、障害などにより介護が必要な方もお亡くなりになるという事例です。

複数人で暮らしている世帯であっても、課題を抱えながら孤立していないか、地域で見守っていくという視点が重要です。



◆「高齢者支援総合センター」と「高齢者みまもり相談室」◆

●高齢者支援総合センター

高齢者支援総合センターは、高齢者が住み慣れた地域で、その方らしい暮らしを続けられるよう、高齢者やその家族を総合的に支援する機関です。何か困ったことがあれば、気軽に相談できる、地域の相談窓口です。

介護に関わるサービスの紹介や手続きの支援、介護予防に関する支援、高齢者虐待に関する相談など、専門職が様々な支援・相談に総合的に応じるほか、地域の見守りの総合相談窓口として、関係機関や地域住民とネットワークを構築し、見守り活動を推進する役割を担っています。

●高齢者みまもり相談室

高齢者みまもり相談室は、在宅高齢者の生活実態の把握・見守りや、本人・家族等からの相談受付、地域の見守り活動を支援する機関です。

墨田区では、高齢者支援総合センターの取組に加えて、アウトリーチによる見守りや安否確認の取組を推進するため、東京都で最も早く、高齢者みまもり相談室を設置しました。

2024（令和6）年10月現在、墨田区では、8つの日常生活圏域に1つずつの高齢者みまもり相談室を設置しています。

お住まいの地域の高齢者支援総合センターや高齢者みまもり相談室が分からないときには？

墨田区高齢者福祉課(電話:5608-6170 FAX:5608-6404)にお問い合わせいただければ、お近くの高齢者支援総合センターや高齢者みまもり相談室をご案内します。

(巻末に連絡先一覧あり)

コラム

◆同居している家族による支援の拒否(ネグレクト)や自己放任(セルフネグレクト)◆

配偶者や子供など、家族と同居している高齢者の中には、家族が支援を拒否しているために、孤立してしまう方もいます。必要な支援の放棄・放任(ネグレクト)は虐待に当たる場合もあります。

また、一人暮らしの高齢者などで、自分自身で心身の安全や健康を損なう行為をしている場合も、自己放任(セルフネグレクト)となり、虐待と同様に支援が必要となります。

4 スマートフォン等の活用

電話やEメール、スマートフォンのメッセージアプリ、SNSを利用できると対面に限らず交流することができます。健康上の理由で外出できない場合や、遠隔地にいる場合などでも、つながりを継続できる利点があります。

普段からこれらの機器を利用していると、いざというときに見守りのツールとして使えます。これからは、スマートフォン等を、人のつながりやコミュニケーションのためのひとつの道具として積極的に活用してみましょう。

墨田区では、未経験者、初心者の方を対象としたスマートフォン教室等を開催しています。これらを利用してスマートフォンに触れ、家族や友人とやりとりする機会を持つことも有効です。

コラム

◆墨田区の高齢者デジタルデバインド(※)解消事業◆

※ デジタルデバインド:インターネットやコンピューターを
使える人と使えない人との間に生じる格差のこと、情報格差。

●高齢者デジタルデバインド解消事業の経緯

区内高齢者のスマートフォン保有率は、60歳代で約9割、70歳以上で約6割と高いですが、SNSやキャッシュレス決済等のスマートフォン利用率は低い状況にあります。
(※1)

一方、区政においては、オンライン申請、キャッシュレス決済等のDX(※2)化が進む中、区の基本計画に掲げる「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」を推進する必要があります。

このため、区では、2021(令和3)年度から、スマートフォン講習会や相談会を実施し、スマートフォン利用の習慣化による操作技術の向上や区政のDX化への対応を支援し、高齢者のデジタルデバインド解消を図るとともに、災害時の情報取得やSNSの活用など高齢者のQOL(※3)向上も目指しています。

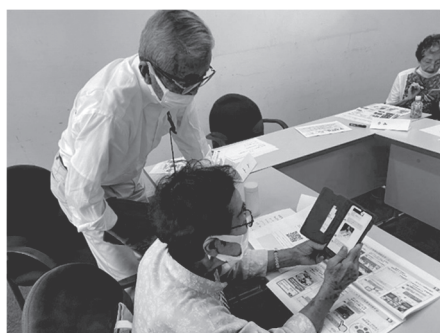
●習慣化アプリを活用した老人クラブ会員向けスマートフォン講習会

区では、2022(令和4)年度から、習慣化アプリ「みんなチャレ(※4)」を開発したスタートアップ企業や区内iU情報経営イノベーション専門職大学等の「公民学連携」により、老人クラブ会員のうちスマートフォンを使用していない方や操作に不慣れな方に対し、楽しみながらスマートフォンや各種アプリの活用を体験し、学ぶことができる講習会を実施しています。

同講習会では、老人クラブの仲間で5人のグループをつくり「みんなチャレ」を使って、散歩の歩数などの目標を設定し、写真やコメントを投稿し合うことで、楽しみながらスマートフォンの操作を覚えることができます。

なお、同講習会における取組は、「T o k y o 区市町村DXaward2023」(東京都デジタルサービス局主催)の行政サービス部門において「優秀賞」を受賞しました。

- ※1 出典：令和4年墨田区住民意識調査
- ※2 デジタル技術を社会に浸透させて人々の生活をより良いものへと変革すること
- ※3 クオリティ・オブ・ライフ、生活の質
- ※4 同じ目標を持った5人でチームをつくり、チームの仲間と励まし合いながら、楽しく習慣化し行動変容に繋げることができる「習慣化アプリ」



スマートフォン講習会



仲間と楽しく♪

5 見守り合うために、まずできること

(1) 見守り活動は、どのような流れで行われるのでしょうか

見守り活動は基本的に、以下のように「①気付き・気付きの共有、連絡、相談」⇒「②情報収集・対応調整」⇒「③対応」の流れで行われます。

① 気付き・気付きの共有、連絡、相談

本人や家族、友人や住民、NPO法人や地域団体、事業者などが高齢者等の異変に気付いたら、高齢者支援総合センターや高齢者みまもり相談室等の専門機関に気付きの共有、連絡、相談をします。

見守り活動で最も重要なことは、異変への早期の気付きと専門機関による適切な対応です。そのためにも、地域の様々な方々が、高齢者等の異変に気付き、専門機関につなぐ（共有、連絡、相談する）ことが重要となります。

② 情報収集・対応調整

高齢者支援総合センターや高齢者みまもり相談室は、住民等から気付きの共有、連絡、相談を受けた際、迅速な対応を行うために、早急に、本人、地域住民、関係機関等から情報を収集します。そして、収集した情報に基づき、緊急性の判断や対応方法の検討を行います。

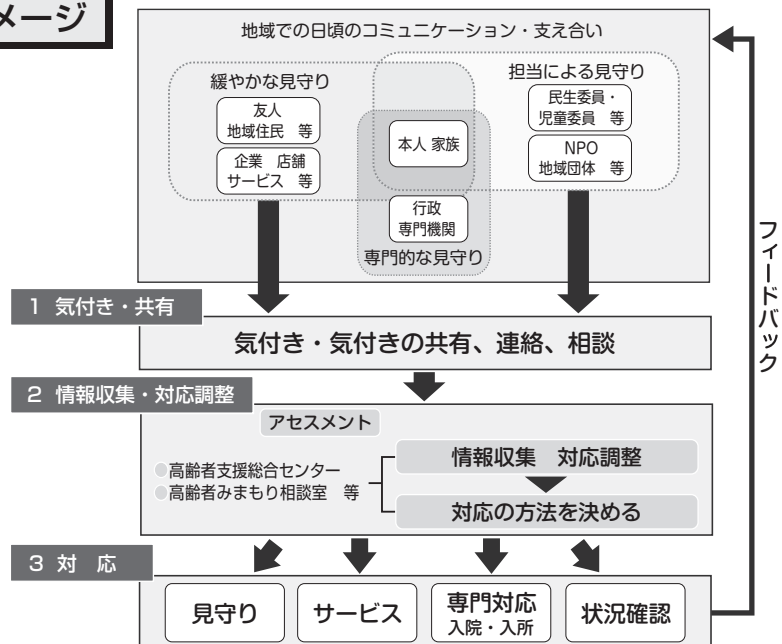
特に対応が困難と思われる場合は、関係者が一堂に会する会議を開催し、支援の方針を確定していきます。

③ 対応

決定した対応方針に基づき、地域住民等による見守り、介護等のサービスの導入、病院や施設への入院・入所、対応を拒否されている場合などは専門機関による支援などが行われます。

また、相談した方が地域に関心を持ち、その後も気になることがあれば連絡してもらえよう、個人情報に配慮した上で、高齢者支援総合センターや高齢者みまもり相談室から必要に応じて対応結果をフィードバックします。

見守り活動の流れのイメージ



(2) まずは“異変への気付き”から

前ページの見守り活動の流れにもあるように、地域の皆さんの異変への気付きが見守りの第一歩となります。そこで、以下に、気付きのポイントの例を紹介します。もちろん、この項目以外にも、様々な異変のサインがあります。

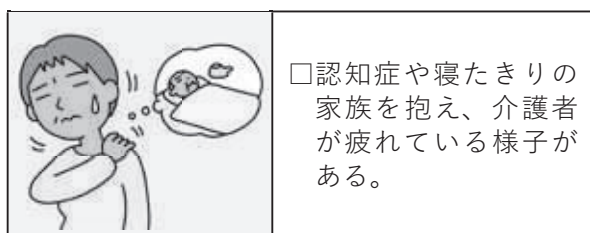
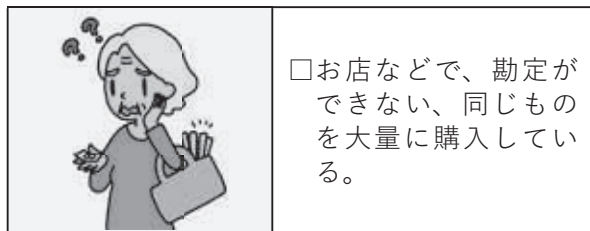
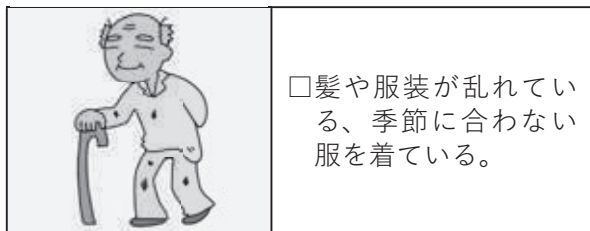
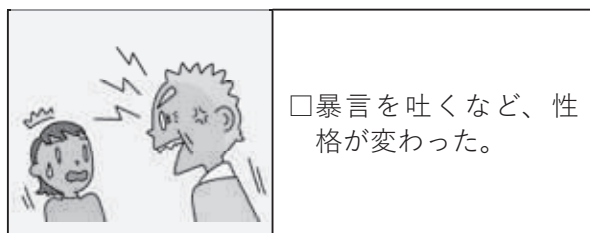
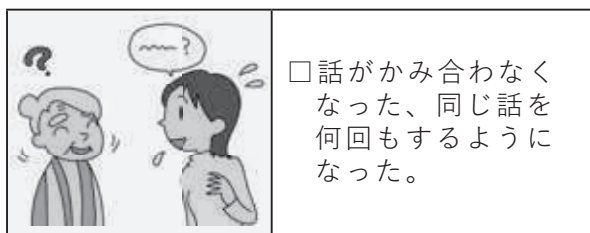
異変への気付きのポイント例

外観からの気付き

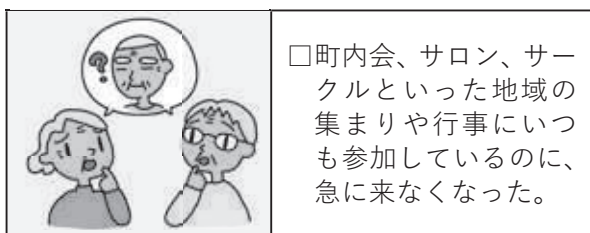
	<input type="checkbox"/> 数日、家の中の明かりが ついたままになっている。		<input type="checkbox"/> 何日も同じ洗濯物が 干したままになっている。
	<input type="checkbox"/> 郵便受けに新聞や郵便物が たまっている。		<input type="checkbox"/> 異臭がする。
	<input type="checkbox"/> 庭が荒れている。		<input type="checkbox"/> 家の中から怒鳴り声 がする、悲鳴が聞こえる。
	<input type="checkbox"/> ゴミが出せなくなる。 ものが溢れている。		<input type="checkbox"/> 窓が割れたまま、障子が 破れたままになっている。
	<input type="checkbox"/> 最近知らない人が出入り している。		<input type="checkbox"/> 家に閉じこもって、ほとん ど外に出てこない。

対面での気付き

	<input type="checkbox"/> 顔色が悪く、具合が悪そうに 見える、急に痩せてきたような 気がする。		<input type="checkbox"/> 家賃、自治会費等の支払いが 滞っている。
-------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------



よく見掛ける場所等での気付き



(3) 異変に気付いた際の相談先は？

地域の皆さんが異変に気付いた際の共有、連絡、相談先には「高齢者支援総合センター」と「高齢者みまもり相談室」があり（巻末に連絡先一覧あり）、地域の見守り専門機関として、ささいなことでも、相談に応じています。例えば、前ページの「異変への気付きのポイント例」にある項目に1つでもチェックが付いたら、共有、連絡、相談することで、早期発見、早期対応につながります。連絡した内容が結果的に思い過ごしであったとしても問題ありません。異変に気付いた際、意識の障害やけいれんがあったり、大量の出血があるなどの場合には、ためらわず119番通報しましょう。自宅内で倒れている可能性が高い状況であるにもかかわらず施錠されており、家の中に入れないう場合は、警察へ通報し、対応を依頼しましょう。



「最近、姿を見ないので心配なのですが…」

コラム

◆119番通報してよいか迷ったら「#7119」へ◆

救急車を呼んでよいか迷った際の相談窓口として、東京消防庁では、24時間年中無休で救急相談センターを開設しています。

#7119に電話すると、医師、看護師、救急隊経験者等の職員が緊急性を判断して、救急車を呼んだり、近くの病院を紹介してくれたりします。

東京消防庁救急相談センター

#7119（携帯電話、プッシュ回線）24時間年中無休

※ダイヤル回線電話や携帯電話等がつかない地域からは以下へお電話ください。

23区：03 - 3212 - 2323



コラム

◆認知症の方への対応◆

●認知症への理解を深めましょう

認知症になっても、認知症の人と家族が地域で安心して暮らし続けるためには、誰もが認知症の方や家族が抱える問題を正しく理解し、支え合うことができる地域づくりが重要となります。認知症の人は、記憶障害や認知障害から不安に陥ると、精神症状や行動障害となる行動・心理症状が起こり、その結果周りの人との関係が損なわれることがあります。介護する家族が疲れきって体調を崩してしまうことも少なくありません。しかし、地域の皆さんが、認知症の人や家族が抱える問題を正しく理解し、支える手立てを知っていれば、認知症の方の不安や家族のストレスを減らすことができます。

高齢者支援総合センターや高齢者みまもり相談室が中心となって「認知症サポーター養成講座」や、地域住民向けの認知症に関する講演会などを開催していますので、これらに参加して認知症の方や介護している家族に対する理解を深めていきましょう。

●早期診断・早期対応のために

認知症は、早期受診・早期診断・早期治療が非常に重要です。多くの認知症は、現在のところ根治治療は難しいとされていますが、認知症を引き起こす原因疾患によっては、治せる可能性の高いものもあります。

本人が病気を理解できる時点で受診し、症状が軽いうちに、ご本人やご家族が認知症への理解を深め、病気と向き合い話し合うことで、今後の生活の備えをすることができます。そのためにも、ご本人や家族、地域の皆さんの気付きを、高齢者支援総合センターや高齢者みまもり相談室等の専門機関につなげていくことが重要です。

※ 認知症に関するお問い合わせは、高齢者支援総合センター内に専門の相談員がおりますので、お住まいの地域にある高齢者支援総合センターまでご連絡ください。（巻末に連絡先一覧あり）

※ 認知症サポーター養成講座に関するお問い合わせは、高齢者みまもり相談室までご連絡ください。

●認知症の方への対応のポイント

認知症の方の尊厳に配慮し、その人らしく安心して暮らし続けられるよう支援するための対応のポイントは以下のとおりです。

○基本の考え方

人から不意に声を掛けられると、誰でもびっくりします。

背後から声を掛けるなど相手を驚かせたり、せかしたりして混乱させることがないように気を付けましょう。

本人の意思、自尊心を尊重する接し方を心掛けることも重要です。

○具体的な対応のポイント

- ・まずは見守る
- ・余裕を持って対応する
- ・声を掛けるときは一人で
- ・背後から声を掛けない
- ・やさしい口調で
- ・おだやかにはっきりした口調で
- ・会話は本人のペースに合わせて



※ 認知症サポーター養成講座標準教材（NPO法人 地域共生政策自治体連携機構）から抜粋

認知症サポーター 養成講座の様子

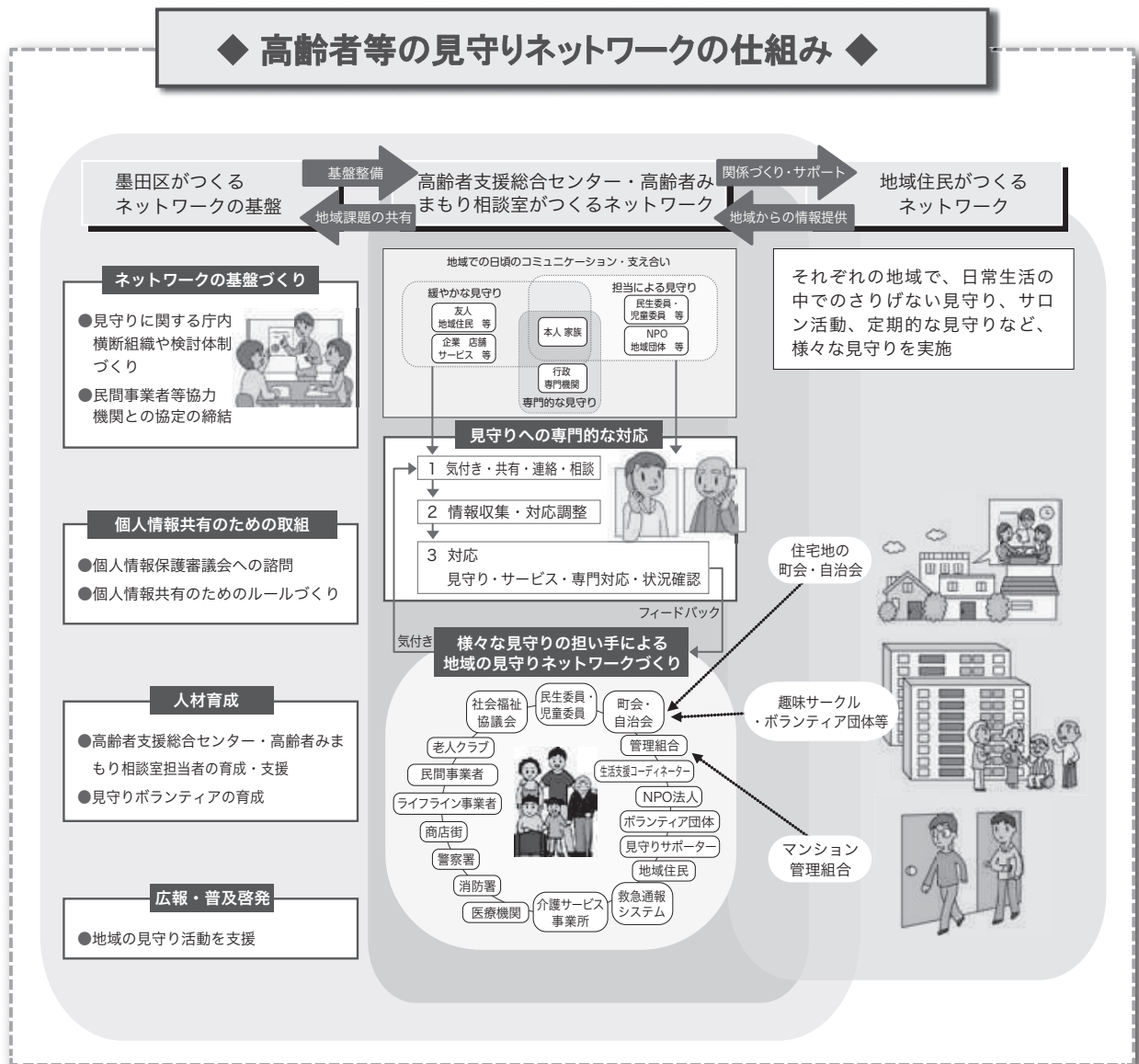


6 見守り活動を始めてみませんか？

(1) 様々なネットワークで見守り活動が行われています

地域住民の皆さん、民間事業者、見守りの専門機関など、地域の様々な主体が、高齢者等の見守りネットワークを構築しています。それぞれが役割分担をし、相互に連携しながら見守り活動を行います。

高齢者等の見守りネットワークの仕組みは、下図のように「①墨田区」「②高齢者支援総合センター・高齢者みまもり相談室」「③地域住民」がつくる三つのネットワークによって構成されています。



(2) 「地域住民がつくるネットワーク」とは？

① 地域住民が主体的につくる独自のネットワーク

地域には、住民の方による様々なネットワークが存在します。例えば、団地自治会による見守り活動や町会主催のサロン、ボランティア団体の配食サービスを通じた見守り、自主防災組織による要援護者リストの作成など、様々な地域で、住民の方が自主的に独自の見守り活動を行っており、これらの活動を通じて、地域住民による見守りネットワークが築かれています。

また、日常生活を送る中で、住民が近所に住む高齢者のことをさりげなく気に掛けることも、住民がつくる見守りのネットワークであり、地域の見守りの基盤となります。

新型コロナウイルス感染症の流行による高齢者の外出自粛や地域活動の停滞は、地域のつながりや支え合い機能に大きな影響を及ぼしています。住民同士がさりげなく気に掛けるような形の見守りが以前にも増して求められています。



ネットワークづくりは
定期的集まることが大切

② 見守り専門機関と連携した活動

地域住民がつくるネットワークには、様々な見守りに関わる気付きの情報が集まります。また、独自の高いノウハウを持って、見守り活動を行っているところもあります。

そこで、地域住民のネットワークが高齢者支援総合センターや高齢者みまもり相談室等の専門機関と連携・協力し、情報を相互に共有することで、地域の見守りがより充実したものとなります。



「お元気ですか？」
みまもり定期訪問

(3) さあ、皆さんも見守り活動を始めてみましょう！

住民の皆さんも日常生活の中でのさりげない気遣いや町会・自治会等の地域の団体が行う見守り活動への参加、高齢者支援総合センターや高齢者みまもり相談室など専門機関への協力など、見守りについてできることがたくさんあります。地域で築かれている「高齢者等の見守りネットワーク」の一員として、様々な機関、関係者と連携して、見守り活動を行っていきましょう。